

## IBM Silverpop Engage SMS

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. Cloud Service

IBM Silverpop Engage SMS je cloudová služba pro zaslání textových zpráv v rámci platformy pro digitální marketing Silverpop Engage a poskytuje následující funkce:

- Schopnost odesílat zprávy SMS do Mobilních zařízení pro zaslání zpráv (bezdrátových zařízení, která mohou odesílat, přijímat nebo zobrazovat obsah odeslaný prostřednictvím SMS) do jakékoli země po celém světě, kde je služba SMS podporována.
- Nástroj pro vytváření SMS kampaní poskytuje marketérům snadno použitelné rámce a šablony pro vytváření zákaznických SMS interakcí.
- Přetažení SMS kampaní pomocí předem definovaných šablon pro Text to Join, Text for Info, Text to Vote, Text to Screen nebo Text to Win
- Reporting na úrovni kampaně k zobrazení souhrnných dat SMS kampaně a dat na úrovni jednotlivých kampaní
- Schopnost zasílat SMS zprávy ze systémů třetí strany využitím rozhraní API SMS brány Silverpop
- Použití nástroje Silverpop Query Builder k identifikaci nebo filtrování uživatelů, kteří provedli jednu nebo více z těchto událostí SMS: použili SMS program, obdrželi zprávu z SMS programu a použili program zahrnující více kroků.

#### 1.1 IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCL-A)

Tato Cloud Service poskytuje Zákazníkovi standardní 10číselné telefonní číslo, které vlastní IBM Silverpop a používá více Zákazníků IBM Silverpop k odesílání nebo příjmu textových zpráv z Mobilních zařízení pro zaslání zpráv do oprávněné země.

#### 1.2 IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCL-A)

Tato služba Cloud Service poskytuje Zákazníkovi standardní 10číselné telefonní číslo, které používá výhradně Zákazník k odesílání nebo příjmu textových zpráv z Mobilních zařízení pro zaslání zpráv do oprávněné země.

#### 1.3 IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCL-A)

Tato služba Cloud Service poskytuje Zákazníkovi speciální zkrácené telefonní číslo, které vlastní IBM Silverpop a používá více Zákazníků IBM Silverpop k odesílání nebo příjmu textových zpráv z Mobilních zařízení pro zaslání zpráv do oprávněné země.

#### 1.4 IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCL-X\*)

Tato služba Cloud Service poskytuje Zákazníkovi speciální zkrácené telefonní číslo, které používá výhradně Zákazník k odesílání nebo příjmu textových zpráv z Mobilních zařízení pro zaslání zpráv do oprávněné země.

#### 1.5 IBM Silverpop SMS National Long Code Message Volume (Group NLCMV-#\*), IBM Silverpop SMS Shared Short Code Message Volume (Group SSCMV-#\*), IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code Message Volume (Group DSCMV-#\*) a IBM Silverpop SMS International Long Code Message Volume (Group ILCMV-#\*)

Tyto nabídky Cloud Service jsou textové zprávy se standardní sazbou zasílané prostřednictvím IBM Silverpop Engage SMS, které jsou následně předány mobilnímu operátorovi pro pokus o doručení do Mobilního zařízení pro odesílání zpráv nebo které pocházejí z Mobilního zařízení pro odesílání zpráv prostřednictvím provozovatele bezdrátové sítě a jsou přijaty do aplikace Silverpop Engage SMS. Jakékoli zprávy SMS zahrnující více než sto šedesát (160) znaků budou produktem IBM Silverpop automaticky rozděleny do více zpráv po 160 znacích nebo méně a Zákazníkovi budou naúčtovány všechny tyto zprávy.

Názvy služeb s označením X\* nebo #\* udávají, že se jedná o násobné služby a každá z nich představuje jinou skupinu zemí. Země, které spadají do konkrétních skupin, naleznete na následujícím odkazu: <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

## 2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

IBM Silverpop Engage SMS využívá nebo zahrnuje technologii třetí strany poskytovanou společností mGage. Status certifikace Safe Harbor společnosti mGage naleznete na adrese <http://www.export.gov/safeharbor/>.

## 3. Smlouva o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující závazky úrovně služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat požadavek na podporu se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění smlouvy o úrovni služeb musí být předložen do tří (3) pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzaci za platný nárok týkající se smlouvy o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout dvacet (20) procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

U spojených služeb Cloud Service (jednotlivé služby Cloud Service prodávané formou balíku za jednu kombinovanou cenu) se při výpočtu kompenzace bude vycházet z jediné kombinované měsíční ceny za Cloud Service v balíku, nikoliv z měsíčního poplatku za registraci každé jednotlivé služby Cloud Service. Zákazník smí uplatnit pouze nároky, které se týkají jedné individuální služby Cloud Service v balíku.

### 3.2 Úrovně služeb

Dostupnost služby Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku* za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
99 % – 99,949 %	2 %
98 % – 98,999 %	5 %
97 % – 97,999 %	10 %
Méně než 97,000 %	20 %

\* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: celkový počet minut Odstávky = 50 minut za Smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 50 minut Odstávek = 43 150 minut <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Celkem 43 200 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 2 % pro 98,884% dostupnost během smluvního měsíčního období
---	--

#### 4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, portálu podpory online, živé konverzace a telefonicky. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

#### 5. Oprávnění a informace o fakturaci

##### 5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Přístup je oprávnění k užívání služby Cloud Service. Zákazník musí získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl používat službu Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Digitální zpráva** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Digitální zpráva je elektronická komunikace, kterou spravuje nebo zpracovává Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Digitálních zpráv spravovaných nebo zpracovaných prostřednictvím služby Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- c. **Sjednaná služba** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat služby. Sjednaná služba sestává z odborných služeb a/nebo ze služeb v oblasti vzdělávání týkajících se služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat každou Sjednanou službu.

## 5.2 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu. Po počátečním zprovoznění části Set-up bude IBM účtovat poplatek za nastavení. Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy Zákazník využije volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

### a. IBM Silverpop SMS Basic Onboarding Services

Silverpop SMS Basic Onboarding Services je kombinací podpory pro zajištění a poradenství k produktu, která je navržena tak, aby uživatelé mohli konfigurovat a využívat službu Silverpop SMS. Tato vzdáleně poskytovaná služba poskytuje až 15 hodin poradenství a je vyžadována s počáteční registrací produktu Silverpop SMS. Přiřazen bude konzultant pro vstupní služby, který organizace provede procesem zahrnutím poskytovaným ve formě série vzdálených schůzek a nahraných webových výukových relací. Vstupní služby zahrnují podporu pro zajištění, konfiguraci a nastavení, poradenství k produktu, jakož i otázky a odpovědi.

### b. IBM Silverpop SMS International Long Code (Group ILCS-AA) a IBM Silverpop SMS Shared Short Code (Group SSCS-XX\*)

Tato služba aktualizuje prostředí služby Cloud Service o funkce SMS. Každý Zákazník IBM Silverpop si musí zvolit jednoznačné alfanumerické heslo k identifikaci svých mobilních zpráv a jejich odlišení od ostatních uživatelů, kteří kód současně používají.

### c. IBM Silverpop SMS National Long Code (Group NLCS-XX\*) a IBM Silverpop SMS Dedicated Short Code (Group DSCS-XX\*)

Tato služba aktualizuje prostředí služby Cloud Service o funkce SMS. Každému Zákazníkovi IBM Silverpop je náhodně přiřazen kód ze skupiny volných čísel.

Názvy služeb s označením XX\* udávají, že se jedná o násobné služby a každá z nich představuje skupinu zemí. Země, které spadají do konkrétních skupin, naleznete na následujícím odkazu:

<http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=ST&infotype=SA&htmlfid=ZZJ12392USEN&attachment=ZZJ12392USEN.XLS>.

## 5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude posouzen na poměrném základě.

## 5.4 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno podle sazby uvedené v Transakčním dokumentu.

Pro službu Cloud Service s metrikou účtování Digitální zpráva bude IBM Zákazníkovi účtovat na základě vybrané fakturační frekvence pro objednávky Zákazníka s oprávněními Digitální zpráva. Skutečné využití bude měřeno, a pokud za maximálně 12 měsíčních období měření během období registrace překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění, budou účtovány poplatky za překročení limitu.

Zákazníkovi bude IBM účtovat poplatky za překročení limitu za každý měsíc dodatečně, a to za sazbu uvedenou v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) po dosažení celkové výše. Tyto poplatky za překročení limitu jsou splatné společně se základním měsíčním poplatkem za oprávnění.

Pokud je období registrace delší než 12 měsíců, bude celkový počet oprávnění založen na 12 měsíčních období měření. Celkový počet se po uplynutí 12. měsíčního období měření resetuje na nulu. Poplatky za překročení limitu za dalších 12 měsíčních období měření budou účtovány až poté, co skutečné využití zpráv překročí celkový počet zpráv v rámci oprávnění za všech 12 měsíčních období měření.

Pokud je období registrace kratší než 12 měsíců nebo v období registrace zbývá méně než 12 měsíčních období měření, použije se pro celkový počet zpráv v rámci oprávnění počet měsíčních oprávnění, která v rámci registrace zůstala.

V případě Zákazníků, kteří využívají období navýšení, se každé období považuje za období registrace a platí stejné principy.

### a. Příklad 1:

Zákazník má Období registrace v délce 12 měsíců a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem 12. měsíce Období registrace odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně do konce Období registrace.

b. Příklad 2:

Zákazník má Období registrace v délce 3 roky a získal jeden milion Digitálních zpráv za měsíc. Pokud Zákazník před koncem prvního období 12 měsíců Období registrace odešle více než 12 milionů zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání do konce 12měsíčního období. Na konci každého 12měsíčního období bude počet použití vynulován. Pokud Zákazník před koncem dalšího 12měsíčního období odešle více než 12 milionů Digitálních zpráv, bude mu následující měsíc účtováno množství nad rámec limitu a veškeré používání v nadcházejících měsících bude účtováno dodatečně, dokud nebude počet použití vynulován, nebo do konce zbývajících Období registrace.

## 6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou žádost. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

## 7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

## 8. Obecná ustanovení

### 8.1 Konkrétní podmínky pro zasilání zpráv pomocí mobilních zařízení

a. IBM Silverpop International Long Code a IBM Silverpop Shared Short Code

Jednání či opomenutí jiným Zákazníkem IBM Silverpop, který sdílí stejný kód, může negativně ovlivnit dostupnost kódu. IBM Silverpop nenese vůči Zákazníkovi odpovědnost za přerušení Služeb souvisejících se sdíleným kódem, které je způsobeno takovým jednáním či opomenutím jakéhokoli Zákazníka IBM Silverpop, který současně používá sdílený kód.

b. IBM Silverpop International Long Code, IBM Silverpop National Long Code a IBM Silverpop Dedicated Short Code

Zákazníci, kteří chtějí provozovat kampaně Text to Win, si musí své kódy nechat nakonfigurovat a schválit pro použití v rámci soutěže nebo sázek mobilními operátory. Zákazník musí ověřit shodu pro každou zemi, ve které bude soutěž nebo sázka aktivní.

c. IBM Silverpop National Long Code a IBM Silverpop Dedicated Short Code

IBM Silverpop, jménem Zákazníka, získá nebo migruje kód, který již může Zákazník vlastnit, a předloží nezbytné dokumenty vyžadované pro používání kódu Zákazníkem mobilním operátorům v konkrétní zemi ke schválení a aktivaci nebo migraci. IBM Silverpop poskytuje jménem Zákazníka standardní služby správy kódu, které zahrnují oznámení a zpracování obnovení kódu jménem Zákazníka. Některé kampaně mohou být zakázány nebo mohou před spuštěním vyžadovat další souhlas mobilních operátorů. IBM bude v tomto ohledu se Zákazníkem a mobilním operátorem spolupracovat.

Doba vyžadovaná k aktivaci nebo migraci kódu mobilním operátorem je obvykle 8 až 12 týdnů od odeslání formuláře aktivace nebo migrace mobilnímu operátorovi. Skutečná doba se může lišit a záleží na výhradním uvážení mobilního operátora.

### 8.2 Distribuční seznamy

Zákazník nebude s Cloud Service používat žádné distribuční seznamy zahrnující osoby, které nedaly k zahrnutí na takový seznam pro účely příjmu sdělení konkrétně od Zákazníka souhlas, pokud Zákazník s těmito osobami nemá stávající obchodní či osobní vztah. Používání seznamů nebo dat generovaných prostřednictvím marketingových postupů dceřiných společností je ve všech případech výslovně zakázáno. Zákazník musí do každé zprávy zahrnout platný mechanismus odhlášení.

### 8.3 Zákaz dalšího prodeje

Zákazník nebude službu Cloud Service dále prodávat ani k ní neposkytne přístup třetím stranám (mimo zaměstnanců nebo smluvních partnerů pracujících jeho jménem) bez předchozího písemného souhlasu.

### 8.4 Uchování dat

V rámci služby Cloud Services budou k dispozici specifické datové prvky služby Cloud Services: zprávy a obsah, nepoužité nebo neaktivní databáze – 450 dní; a historie odeslaných/přijatých zpráv mobilního zařízení – 90 dní („Doba uchování dat“). Tyto datové prvky mohou být ze sítě a systémů IBM odebrány po vypršení Doby uchování dat a IBM je oprávněna kdykoli zničit všechny kopie těchto datových prvků a Zákazníkova související data, a to 30 dní od ukončení nebo vypršení Smluvního období. Zákazník si uchová záložní kopie veškerého obsahu poskytovaného k použití v souvislosti se službou Cloud Service.

### 8.5 Verze v jiných jazycích než v angličtině

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že přístup k jakékoli verzi služby Cloud Service v jiném než anglickém jazyce a její používání může využívat funkce technologického partnera třetí strany, translations.com, pro účely překladu uživatelského rozhraní. Při použití verze služby Cloud Service v jiném než anglickém jazyce může uživatelské rozhraní Cloud Service předávat data Zákazníka a obsah přístupný prostřednictvím uživatelského rozhraní Cloud Service nešifrovaně prostřednictvím systémů translations.com vyhrazených pro Cloud Service, a to pro účely překladu uživatelského rozhraní na žádost Zákazníka.

### 8.6 Oznámení o kódu třetích stran

Služba Cloud Service zahrnuje následující software, který nesmí být použit pro nevhodné účely: janrain4j\_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson a packtag.

## 9. Prohlášení a záruky Zákazníka

Zákazník prohlašuje a zaručuje, že:

- a. Žádný z distribučních seznamů používaných Zákazníkem nezahrnuje žádné osoby, které neposkytly předchozí výslovné písemné povolení a souhlas s uvedením v takovém seznamu pro účely příjmu sdělení.
- b. Žádný z distribučních seznamů používaných Zákazníkem nezahrnuje žádná telefonní čísla vlastněná či používaná osobami, které neposkytly předchozí výslovné písemné povolení a souhlas s uvedením v takovém seznamu pro účely příjmu zpráv SMS.
- c. Všechny zprávy Zákazníka obsahují platný mechanismus odhlášení.
- d. Každý z adresátů zpráv, které Zákazník přenáší, zasílá či u nichž jinak zajišťuje zasílání, poskytl předchozí výslovný písemný nebo jiný souhlas s přijímáním zpráv v souladu se všemi platnými stanovami a právními předpisy, oborovými pokyny a platnými závazky vyplývajícími z formátu aplikace kampaně, které byly přijaty během procesu zajišťování; a
- e. jeho používání služeb Cloud Service je plně v souladu se všemi právními předpisy, nařízeními, směrnicemi, prohlášeními a soubory postupů, které se týkají používání Cloud Service (např. Zákon o ochraně telefonních spotřebitelů, doporučené postupy Spotřebitelských asociací mobilního marketingu, pokyny a dohody Asociace mobilní telekomunikace a Internetu (CTIA) a obsah a normy používání telefonního operátora (k dispozici na vyžádání)).

Zákazník bude bránit (dle vlastního uvážení IBM) nebo odškodní IBM za veškeré nároky a/nebo škody vyplývající nebo související s (i) používáním služeb Cloud Service Zákazníkem, (ii) porušením ustanovení této části na straně Zákazníka nebo (iii) jakýmkoli adresátem zpráv Zákazníka nebo jinou třetí osobou tvrdící, že Zákazník je zástupcem, jednatelem, členem společného podniku, společníkem, propojenou osobou, zástupcem, zaměstnancem, zaměstnavatelem nebo svěřeneckým správcem IBM.

IBM poskytne Zákazníkovi (na náklady Zákazníka) informace a součinnost rozumně nezbytné pro obranu proti nároku. Vyšetřování (vady nebo jiného) nebo neprovedení vyšetřování ze strany IBM nebude omezovat, ani nebude mít vliv na právo či možnost IBM dosáhnout úplného a plnohodnotného odškodnění od Zákazníka.

### 9.2 Informace a nezávislost

IBM nesmí:

- a. Umožnit Zákazníkovi přístup k informacím a systémům, které jsou obvykle pod výhradní kontrolou IBM.

- b. Přezkoumat nebo schválit obsah zpráv Zákazníka.
- c. Zákazníkovi poskytnout distribuční seznamy, seznamy zákazníků, telefonní čísla nebo jakékoliv jiné informace týkající se stávajících nebo potenciálních adresátů zpráv Zákazníka.
- d. Prošetřovat telefonní čísla s cílem určení jejich vlastnictví, používání nebo platnosti.
- e. Vytáčet telefonní čísla a (f) monitorovat dodržování platných stanov, právních předpisů, oborových pokynů a platných závazků vyplývajících z formátu aplikace kampaně, které byly přijaty během procesu zajišťování.

Zákazník IBM neumožní:

- a. Přístup k informacím a systémům, které jsou obvykle pod výhradní kontrolou Zákazníka.
- b. Schvalování obsahu zpráv Zákazníka.
- c. Kontrolu či schvalování jakýchkoliv distribučních seznamů Zákazníka, seznamů zákazníků, telefonních čísel nebo jiných informací týkajících se stávajících nebo potenciálních adresátů zpráv Zákazníka a
- d. prošetřování telefonních čísel s cílem určení jejich vlastnictví, používání nebo platnosti.